

Livre de vérification des pratiques recommandées concernant les serveurs IPCC/ICM

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Liste de contrôle](#)

[Configuration missile aux performances améliorées](#)

[Configuration du réseau](#)

[Configurations des networks interface cards \(NIC\)](#)

[Configuration et configurations de tiers](#)

[Recommandations de découverte](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Le but de cette liste de contrôle est d'éliminer les problèmes connus qui mènent aux problèmes de Traitement des appels pour les Produits de Cisco Unified Contact Center (UCC) et de l'Intelligent Contact Management de Cisco Unified (missile aux performances améliorées). Terminez-vous cette liste de contrôle et fournissez les informations au [centre d'assistance technique Cisco \(TAC\)](#).

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Entreprise missile aux performances améliorées de Cisco et éditions hébergées
- Entreprise UCC de Cisco et éditions hébergées
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- Customer Voice Portal de Cisco (CVP), autrefois connu sous le nom de noeud de service de Cisco Internet (ISN)
- Cisco CallManager
- Microsoft Windows

[Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Version 4.6.2 et ultérieures de Cisco ICM/UCC
- Microsoft Windows 2000
- Microsoft Windows 2003

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

[Conventions](#)

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

[Liste de contrôle](#)

[Configuration missile aux performances améliorées](#)

Passez en revue les éléments dans cette liste de contrôle :

1. Quelle version de logiciel est utilisée ?
2. Y a-t-il des modifications de configuration missile aux performances améliorées ?
3. Si oui, que change ?
4. Ces modifications sont-elles confirmées par les administrateurs missile aux performances améliorées ?
5. [L'outil d'administration de dumpcfg](#) capture-t-il des modifications de configuration ?
6. Si oui, fournissez à ces informations au TAC cette liste de contrôle.

[Configuration du réseau](#)

Passez en revue les éléments dans cette liste de contrôle :

1. Y a-t-il des modifications d'infrastructure réseau ?
2. Si oui, que change ?
3. Ces modifications sont-elles confirmées par des administrateurs réseau ?

Terminez-vous ces étapes de spécification de base afin de dépanner le réseau :

1. Demandez un schéma de réseau à jour et précis qui affiche tous les Commutateurs, Routeurs et circuits.
2. Fournissez la sortie de l'[utilitaire de trace route](#) (tracert) de l'hôte 1 pour héberger 2, qui inclut des adresses privées et de privé-haute, aussi bien que l'inverse de l'hôte 2 pour héberger 1. exécutez le tracert « de nom » si vous employez des noms dans l'installation afin de vérifier l'address resolution adresse Internet-à-IP est approprié.
3. Fournissez le [show tech-support](#) sorti de tous les commutateurs réseau et routeurs IP privés.
4. Dans la sortie de [show tech-support](#), vérifiez que le Qualité de service (QoS) est correctement activé comme [en solution la conception de réseaux](#) décrit de [référence](#)

(SRND).

Configurations des networks interface cards (NIC)

Procédez comme suit :

1. Vérifiez que toutes les configurations et ports de commutateur NIC sont codés convenablement afin d'éviter des erreurs de non-correspondance de mode duplex. Un de nécessité de ces configurations utilisée :NIC de 100 mis-bande — placez le NIC et le commutateur à 100/Full.Commutateur de 100 mis-bande — placez le NIC et le commutateur à la mi-bande 100.NIC de 100 mis-bande et commutateur de 100 mis-bande — placez le NIC et le commutateur à 100/Full.NIC de gigabit et commutateur de gigabit — assurez-vous que chacun des deux sont placés à l'automatique/à automatique.Avaya — assurez-vous que la vitesse NIC apparie cela du MAP-D.
2. Vérifiez que la commande obligatoire NIC est placée correctement afin d'être visible sur privé.
3. Vérifiez que teaming NIC est désactivé.Référez-vous à ce document pour plus d'informations sur la fin de ces tâches :[Guide de mise à jour pour l'entreprise de Cisco ICM/IPCC et les éditions hébergées](#)

Configuration et configurations de tiers

Procédez comme suit :

1. Vérifiez que le HyperThreading est désactivé pour des serveurs de Windows 2000. Référez-vous aux [notes de terrain : FN-62518 - Les serveurs de convergence de medias avec Hyperthreading ont activé peuvent éprouver le](#) pour en savoir plus de [pannes de Traitement des appels](#).
2. Si le serveur exécute Windows 2003, vérifiez que le correctif de SAC TCP/IP est appliqué. Référez-vous aux [notes de terrain : F-N - 62508 - Unified Contact Center Enterprise/a hébergé, entreprise d'Unified ICM/a hébergé la panne de réseau privée de chemin TCP/IP - le](#) pour en savoir plus [SP1 des Windows Server 2003](#).
3. Déterminez si des networks associates VirusScan ou un logiciel antivirus différent est en service. S'il est en service, vérifiez-le est configuré correctement :Le balayage de Sur-Access doit être activé pour les fichiers d'arrivée seulement.La lecture d'entraînement doit avoir lieu chaque semaine, pendant un temps creux en dehors de des heures normales de bureau.Les fichiers TGV et SME doivent être exclus.Référez-vous aux [pratiques recommandées de Sécurité pour le](#) pour en savoir plus de [Cisco Intelligent Contact Management Software Release 6.0\(0\)](#).
4. Déterminez si n'importe quel passage d'applications de logiciel tiers sur tous les composants système IPCC et vérifiez qu'ils ne sont pas la cause principale de l'instabilité de système. Référez-vous à la [stratégie de logiciel de relations clients de Cisco pour l'usage du](#) pour en savoir plus de [logiciel tierce partie et de mises à jour de sécurité](#).
5. Vérifiez les configurations de base de données de l'enregistreur :Vérifiez que la base de données de l'enregistreur est classée convenablement.Déterminez sur quelle partition les fichiers de serveur SQL résident.Déterminez combien mémoire est dédiée pour le serveur SQL et si elle est dynamique ou fixe.Référez-vous au pour en savoir plus de [guide d'administration de Cisco ICM Enterprise Edition Release 6.0\(0\)](#).

6. Vérifiez que tout le matériel rencontre les nomenclatures. Référez-vous à ces documents pour plus d'informations : [Cisco Intelligent Contact Management Software Release 7.0 \(0\) SR1 - SR4 et \(x\) nomenclature 7.1](#) [Nomenclature de Cisco Intelligent Contact Management Software Release 6.0\(0\)](#)
7. Vérifiez que la caractéristique d'EMSDisplaytoScreen pour tout le missile aux performances améliorées le traite a placé à zéro par le registre, et réduit toutes les fenêtres de processus afin d'empêcher l'utilisation de mémoire excessive par les fenêtres de processus missile aux performances améliorées. Référez-vous à [indiquer le](#) pour en savoir plus de [suivi](#).
8. Vérifiez que des pratiques recommandées de synchronisation d'horloge sont utilisées afin de s'assurer que tous les périphériques sont synchronisés. Référez-vous à la [synchronisation d'horloge de Téléphonie sur IP de Cisco](#) : Pour en savoir plus de [pratiques recommandées](#).

Recommandations de découverte

Si ces étapes ne résolvent pas le problème, il peut être nécessaire d'appliquer le suivi afin de dépanner plus loin la question. Référez-vous à ces instructions de base afin de dépanner le problème :

- Suivi missile aux performances améliorées — Contactez [Cisco TAC](#) pour les niveaux de suivi spécifiques pour des processus missile aux performances améliorées.
- Suivi IPCC — Référez-vous aux [niveaux de suivi recommandés pour dépanner des questions IPCC](#).
- Suivi CVP — Référez-vous aux [niveaux de suivi recommandés pour CVP/ISN](#).
- Suivi CRS — Référez-vous au [guide rapide de suivi CRS pour des versions 3.x et 4.0.x](#) ou [l'établissement, visualisant et collectant des suivis d'IPCC Express de Cisco](#).

Informations connexes

- [Fiche technique des Outils de soutien Cisco 2.0](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)